

Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)

2018 Proceedings

Portugal (CAPSI)

2018

Allocation of Human Resources to Tasks in Processes Supported by BPMS

Rui Magalhães

Universidade do Minho, A58306@alunos.uminho.pt

José Luís Pereira

Universidade do Minho, jlmp@dsi.uminho.pt

Follow this and additional works at: <https://aisel.aisnet.org/capsi2018>

Recommended Citation

Magalhães, Rui and Pereira, José Luís, "Allocation of Human Resources to Tasks in Processes Supported by BPMS" (2018). *2018 Proceedings*. 48.

<https://aisel.aisnet.org/capsi2018/48>

This material is brought to you by the Portugal (CAPSI) at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in 2018 Proceedings by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact elibrary@aisnet.org.

Alocação de Recursos Humanos a Tarefas em Processos Suportados por BPMS

Allocation of Human Resources to Tasks in Processes Supported by BPMS

Rui Magalhães, Universidade do Minho, Portugal, A58306@alunos.uminho.pt

José Luís Pereira, Universidade do Minho & Centro Algoritmi, Portugal, jlmp@dsi.uminho.pt

Resumo

Na execução de processos suportados por BPMS qualquer tarefa que necessite de intervenção humana é entregue às pessoas designadas para o fazer. O BPMS simplesmente envia a tarefa para os recursos que estejam disponíveis e autorizados a executá-la, esperando posteriormente que um desses recursos selecione a tarefa. Este mecanismo permite que as tarefas sejam executadas apenas pelas pessoas que possuem as capacidades para tal, mas não garantindo que é selecionado o melhor recurso para as desempenhar. A alocação de tarefas a recursos humanos é de extrema relevância para as organizações e por este motivo tem de ser levada em devida conta. Por este motivo as organizações necessitam garantir a alocação dos recursos humanos mais qualificados para executar as tarefas. A utilização de sistemas de gestão de processos de negócio (BPMS), utilizando uma abordagem adequada, pode contribuir para otimizar as condições de realização do trabalho nas organizações. Pretende-se demonstrar que, com o objetivo de otimizar a execução do trabalho realizado nas organizações, é necessário conciliar as características das tarefas a executar com os aspetos humanos e sociais das pessoas que as podem realizar.

Palavras-chave: *BPMN; CMMN; DMN; BPMS; Alocação de recursos humanos.*

Abstract

In the execution of processes supported by BPMS any task that requires human intervention is delivered to the persons who are designated for the position. The BPMS, will simply send the task for the available resources and those whose name is in the role and will wait for one of them to select the task. This process allows tasks to be performed only by the people who have enough technical capabilities to intervene it, not ensuring that the selected resource is the more qualified person to perform it. The allocation tasks to human resources is of an extreme relevance in the organizations and it is important to taken into account more than just a criteria to select and allocate a resource into a task, the only feature included in this process are the technical skills and it is forgotten the human factor. The human characteristics are also important and need to choose the best human resource to perform the task, for this reason, organizations need to ensure that the resource allocated to the task is the more qualified person. The utilization of business process management systems or BPMS by using an appropriate approach, can contribute to optimize the work conditions in organizations. We intend to demonstrate that in order to optimize the execution of the work performed in the organizations, it is necessary to reconcile the characteristics of the tasks to be executed with the human and social aspects of the people who can perform them.

Keywords: *BPMN; CMMN; DMN; BPMS; Allocation of human resources.*

Agradecimento/Acknowledgement: This work has been supported by COMPETE: POCI-01-0145-FEDER-007043 and FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia within the Project Scope: UID/CEC/00319/2013.

1. DESCRIÇÃO

18.^a Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação (CAPSI'2018)
12 a 13 de outubro de 2018, Santarém, Portugal
ISSN 2183-489X

Hoje em dia, com o aparecimento da chamada Gestão por Processos de Negócio (*BPM*) muitas organizações recorreram a esta abordagem de gestão com o objetivo de evoluir e competir no mercado, já que permite às empresas a otimização e melhoria contínua dos seus processos de negócio. Entre outras vantagens, a *BPM* permite a uma organização reduzir os custos e aumentar a sua produtividade substancialmente através da modelação, automatização, execução, controlo e otimização dos fluxos dos processos de negócio presentes nas organizações.

Com o desenvolvimento desta abordagem ao longo dos últimos anos, surgiram os Sistemas de Gestão de Processos de Negócio (*BPMS*). Estes sistemas vieram dar suporte à gestão e execução dos processos de negócio, fazendo a interface com os recursos humanos e automatismos TIC necessários à execução das atividades (ou tarefas) que os constituem. O *BPMS* fornece um conjunto de funcionalidades que suporta a gestão de processos de negócio (modelação, execução, controlo e monitorização), incluindo atividades como, mapeamento dos processos de negócio, o desenho dos fluxos e formulários eletrónicos, definição de *workflow*, regras de negócio, integradores, monitorização em tempo real das atividades e alertas.

Na execução de processos suportados por *BPMS* qualquer tarefa que necessite de intervenção humana é entregue às pessoas designadas para o cargo. Neste trabalho pretende-se demonstrar que com o objetivo de otimizar a execução do trabalho realizado nas organizações, é necessário conciliar as características das tarefas a realizar com os aspetos humanos e sociais das pessoas que as podem realizar. Seguindo a lógica do *BPMS*, na gestão da execução dos processos de negócio, deve ser preparada a escolha de recursos humanos que mais se adequam a desempenhar cada tarefa, tendo em conta as características desta, assim como as de quem as pode desempenhar.

A gestão dos processos é fundamental para a competitividade das organizações, mas em última análise, são as pessoas que, através do seu trabalho, acrescentam valor às organizações. As organizações são constituídas, na sua maioria, por recursos humanos, infraestruturas tecnológicas, regras e processos de negócio.

Os recursos humanos e o papel que desempenham nas organizações é pois, fundamental. Segundo Hart & Schlesinger (1991) a gestão dos recursos humanos deverá proporcionar a estes o necessário para eles desempenharem a sua tarefa com a melhor qualidade e capacidade que é permitida, devendo ser criado um ambiente propício a que os recursos humanos desenvolvam os seus melhores esforços na tarefa que desempenham. Desta forma é importante compreender as suas necessidades no sentido de otimizar a sua contribuição e satisfação.

As pessoas pensam e têm sentimentos e se não se sentirem bem na função que desempenham, isso irá se notar no seu comportamento. Por isso, uma gestão não eficaz dos recursos humanos, poderá trazer consequências à organização, acabando por perder a vantagem competitiva que detém no mercado (Chadwick & Dabu, 2008).

Cada vez mais a gestão dos recursos humanos é uma área de grande relevância para atingir os objetivos organizacionais, pois se o trabalho for alocado aos recursos mais adequados para o desempenhar haverá mais-valias para as organizações, trazendo-lhes deste modo vantagens competitivas no mercado.

Segundo Armstrong (2014) é necessário compreender as características das pessoas e de que forma estas se comportam. Os recursos humanos correspondem a pessoas que agem e pensam de forma diferentes, com conhecimento e personalidades distintas. As pessoas comportam-se conforme as suas diferenças individuais (inteligência, personalidade, experiência, etc.), as suas atitudes (modo de pensar), tarefas exercidas, competências (mentalidade, sentimentos) e conhecimento, pois sem este nenhum profissional pode desempenhar as suas tarefas.

O desempenho organizacional está diretamente ligado às competências exercidas pelos seus recursos humanos. A competência organizacional engloba experiências profissionais anteriores assim como as habilitações dos recursos humanos usadas para desempenhar uma tarefa específica. É evidente que são necessários profissionais competentes dentro das organizações e as competências presentes nos recursos humanos e nas tarefas que desempenham determinam até que nível uma organização consegue ou não atingir os seus objetivos.

Relativamente à alocação de tarefas não automatizáveis organizacionais a recursos humanos, pôde-se constatar que estas são condicionadas por diversos fatores, tais como, regras de negócio, mecanismos de alocação, entre outros. Mas o fator mais relevante e o que leva este trabalho ao cerne da questão é o facto de, neste processo, as características humanas não serem consideradas.

Como desenvolvimento futuro, será implementada uma solução através da utilização de um BPMS, para operacionalizar esta abordagem de otimização de alocação de tarefas, não automatizadas, a recursos humanos. Tendo como objetivo final, caso a implementação da solução seja bem-sucedida, apresentar os resultados obtidos.

1. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armstrong, M. (2014). *A handbook of human resource management practice*. *Human Resource Management*. <http://doi.org/10.1007/s10551-011-1141-1>.
- Chadwick, C., & Dabu, A. (2008). Human Resources, Human Resource Management, and the Competitive Advantage of Firms: Toward a More Comprehensive Model of Causal Linkages. *Organization Science*, 20(1), 253–272.
- Hart, C., & Schlesinger, L. (1991). Total quality management and the human resource professional: Applying the baldrige framework to human resources. *Human Resource Management*, 30(4), 433–454.